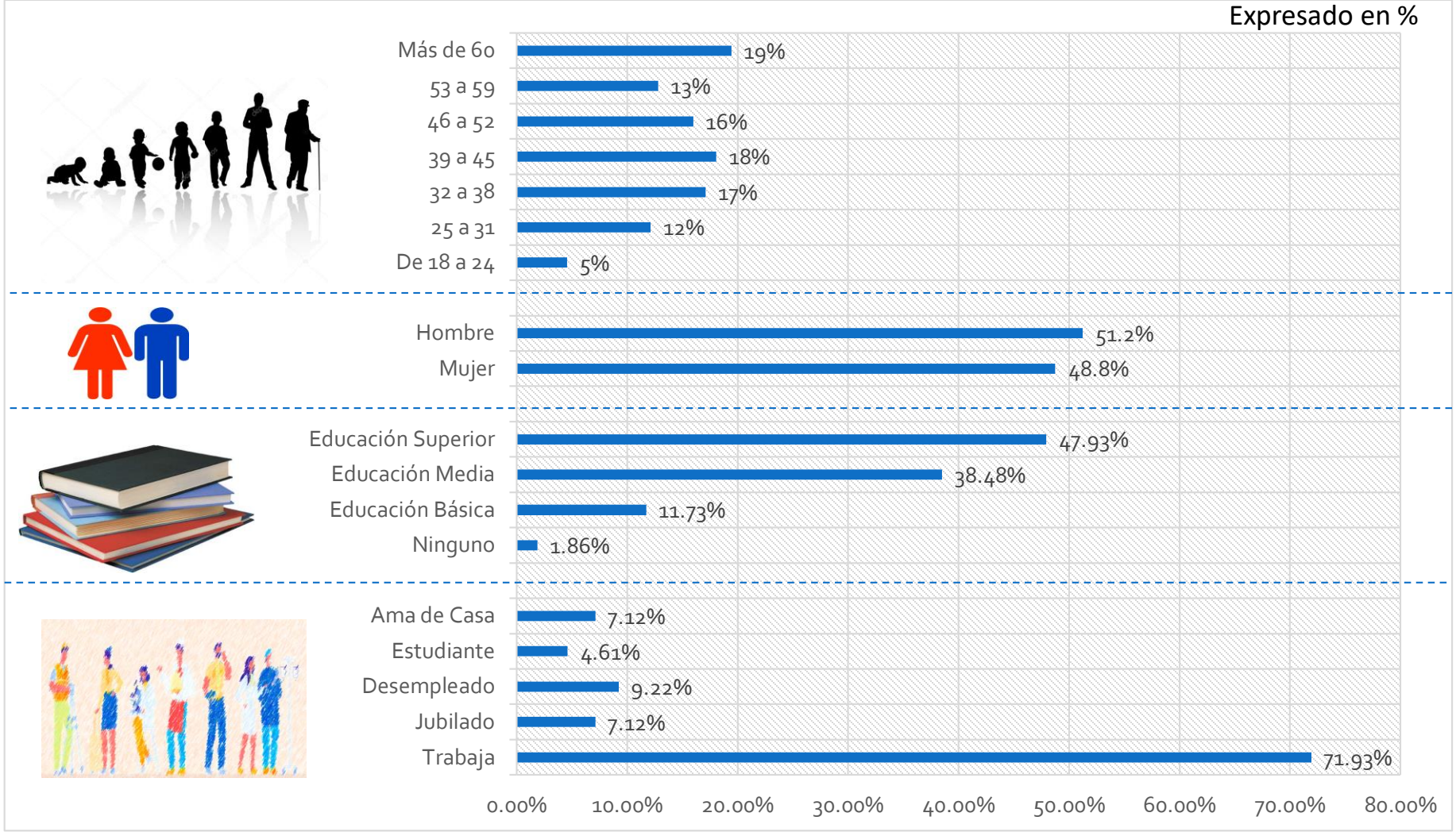
ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

JUNIO 2019

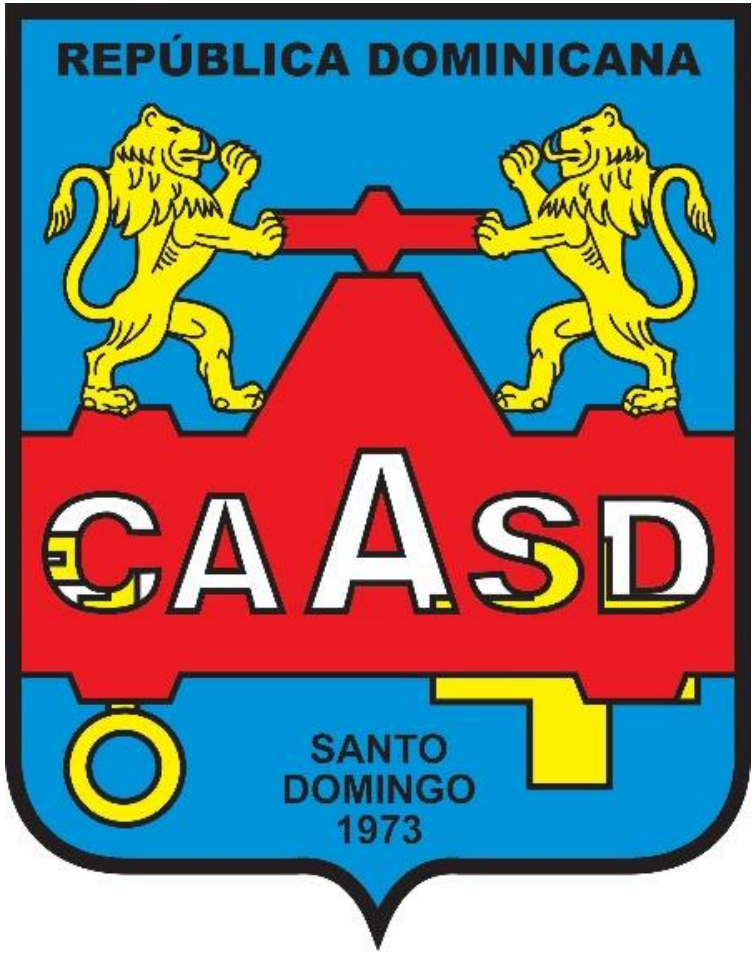
CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD
FICHA TECNICA

Objetivo	**Medir el nivel de satisfacción, así como otros atributos y cualidades, de los servicios que prestamos a los ciudadanos conforme a los principios constitucionales que rigen los servicios públicos.**
Descripción	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), es un instrumento para evaluar la satisfacción recibida por el cliente ante la prestación de los 29 servicios que ofrecemos, dentro de los cuales podemos mencionar : Análisis Bacteriológicos de La Calidad del Agua, Análisis Fisicoquímicos para Agua de Consumo Humano, Activación de Contrato de Servicio, Cancelación de Contratos, Cambio de Nombre de Contrato, Solicitud Duplicado de Factura, Descuento de Mora por Saldo, Acuerdos de Pago, Charlas Educativas, Aprobación de Planos Hidráulicos y Sanitarios, Instalación de Acometidas, Permisos para Pozos y Filtrantes, Cursos Técnicos de Plomería (Fontanería), así como Suministro de Agua por Red, entre otros.
Universo	Ciudadanos Clientes que solicitan los distintos servicios que brinda la CAASD
Muestra	823 entrevistas, de las cuales regresaron 728, con un error general de +4,99%, para un nivel de confianza del 95% y un p/q=50/50.
Aplicación del instrumento	La aplicación de los instrumentos se realizó en físico a través de nuestras oficinas comerciales, así como el Laboratorio, el CENDOC, las Direcciones de Operaciones, Ingeniería e Hidrogeología y Medio Ambiente, además de Sociales y Recursos Humanos. A nivel digital, a través de nuestra página web www.caasd.gob.do y correos dirigidos a clientes que posean el medio de comunicación.
Fecha de aplicación	La Encuesta de Satisfacción Ciudadana CAASD (ESCCAASD), se estuvo aplicando desde el 13 de mayo hasta el 13 de junio del año en curso.
Unidad encargada	Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD
PERFIL DEL ENTREVISTADO EN LA INSTITUCIÓN

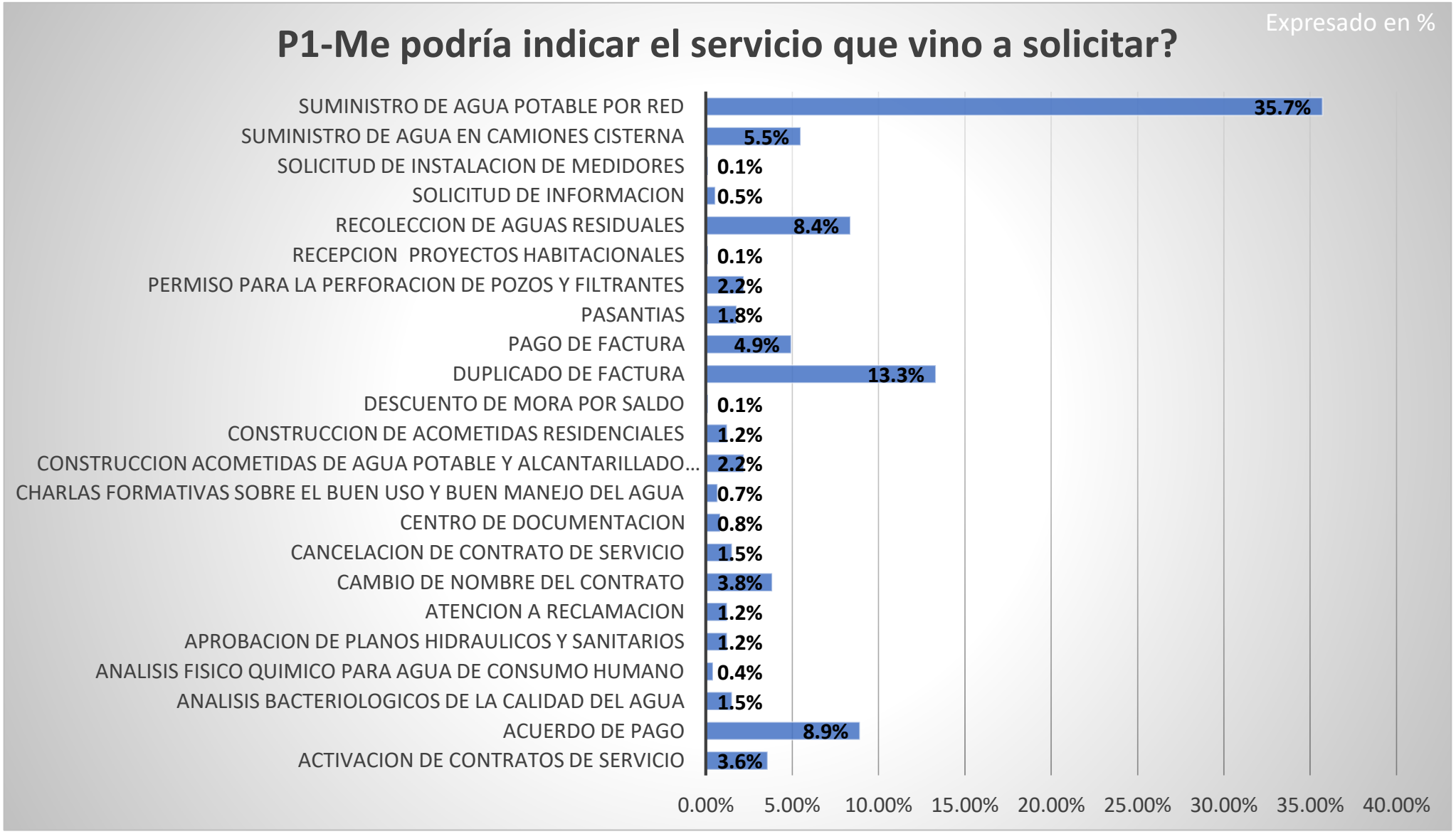


Base: 100% de la muestra



SATISFACCION CON EL SERVICIO AL PÚBLICO DE LA INSTITUCIÓN

Satisfecho (7-10) Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho (5-6) Insatisfecho (0-4)

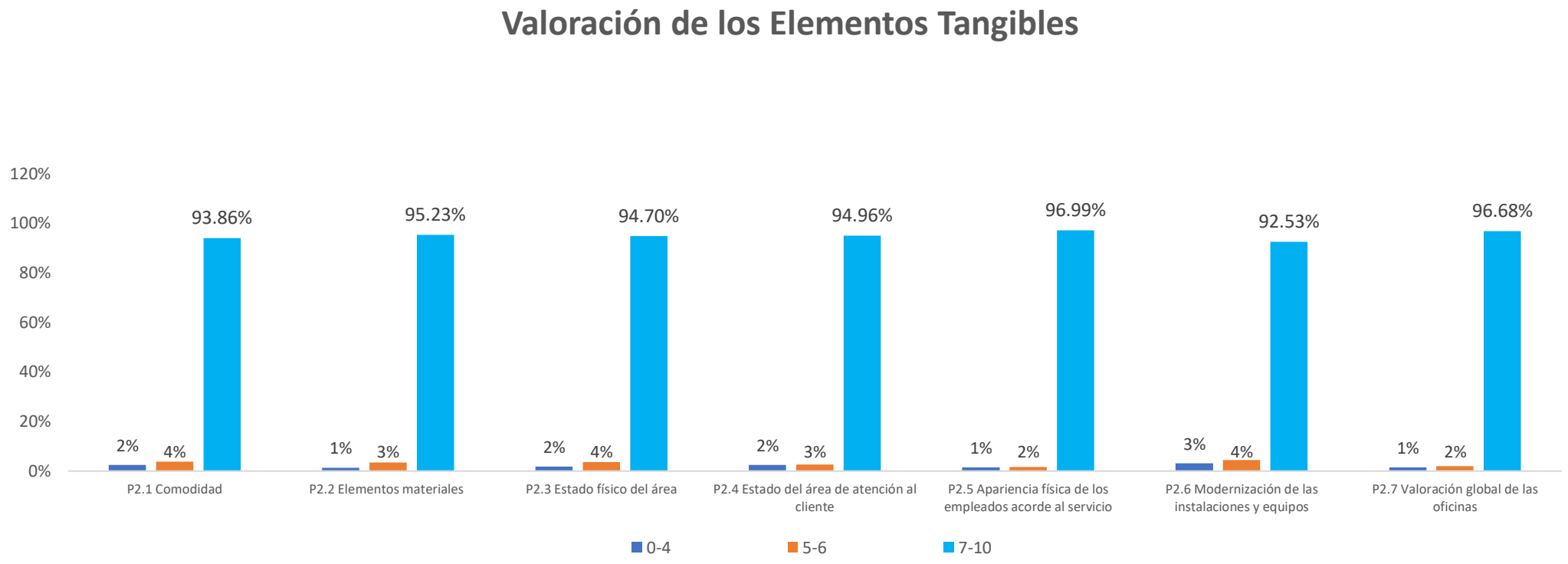


Base: 100% de la muestra

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

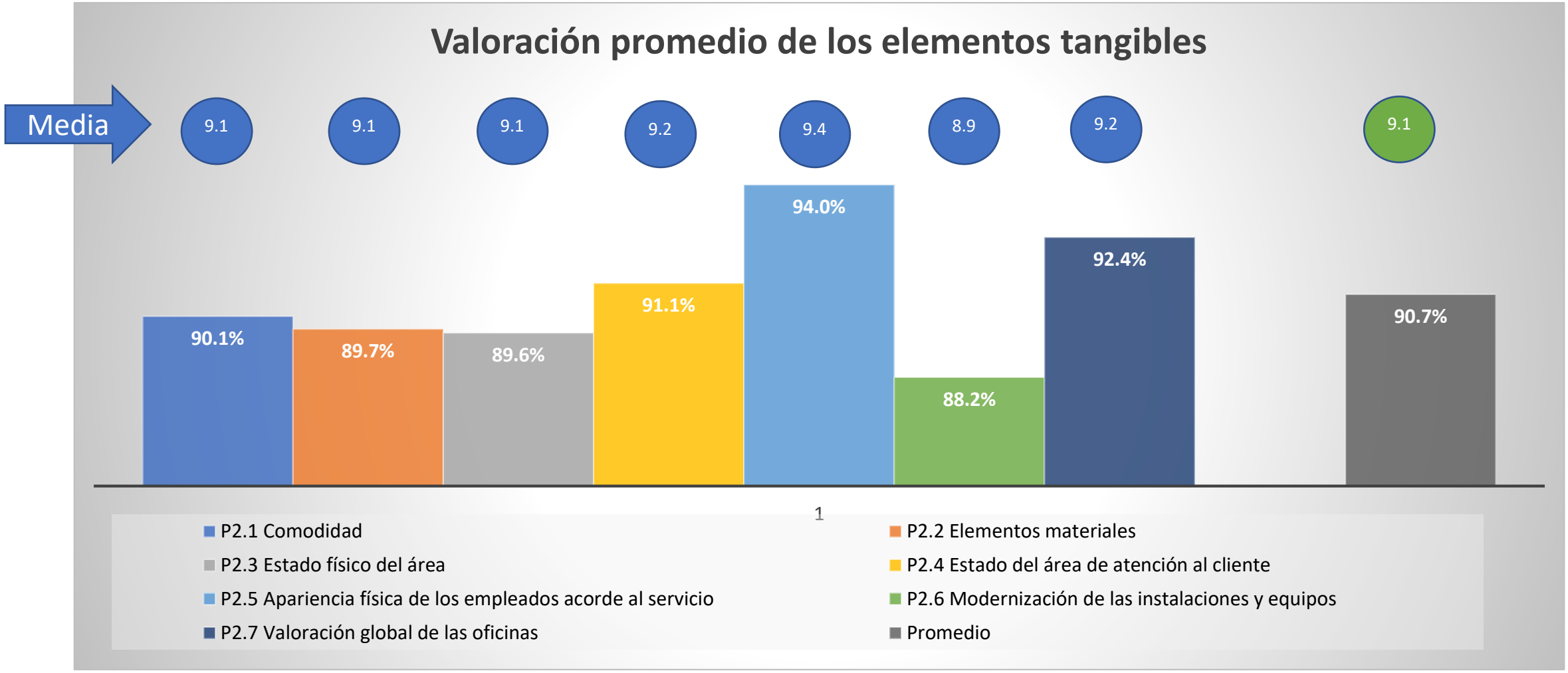
A continuación le voy a realizar algunas preguntas relacionadas con aspectos físicos de la institución. En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿Cómo valora usted?:



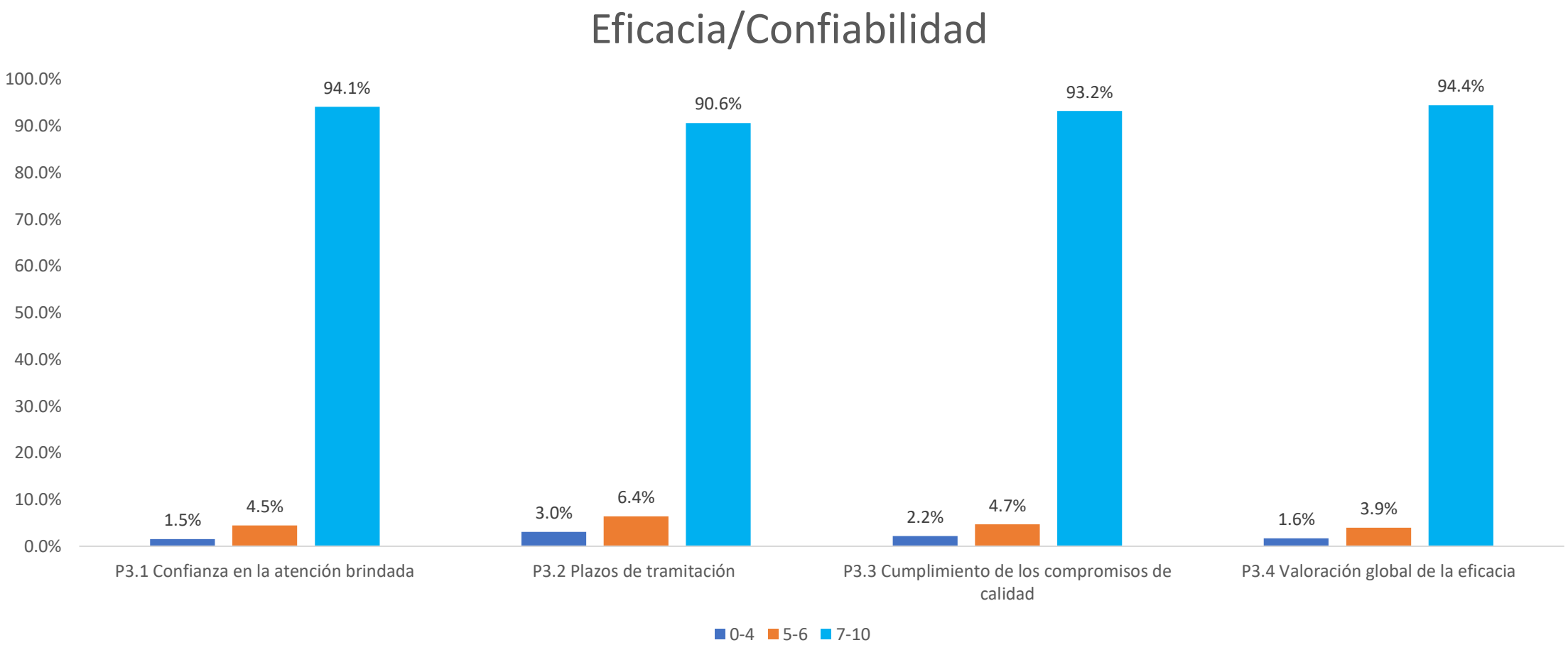
Base: 100% de la muestra

¿Cómo valora usted?:



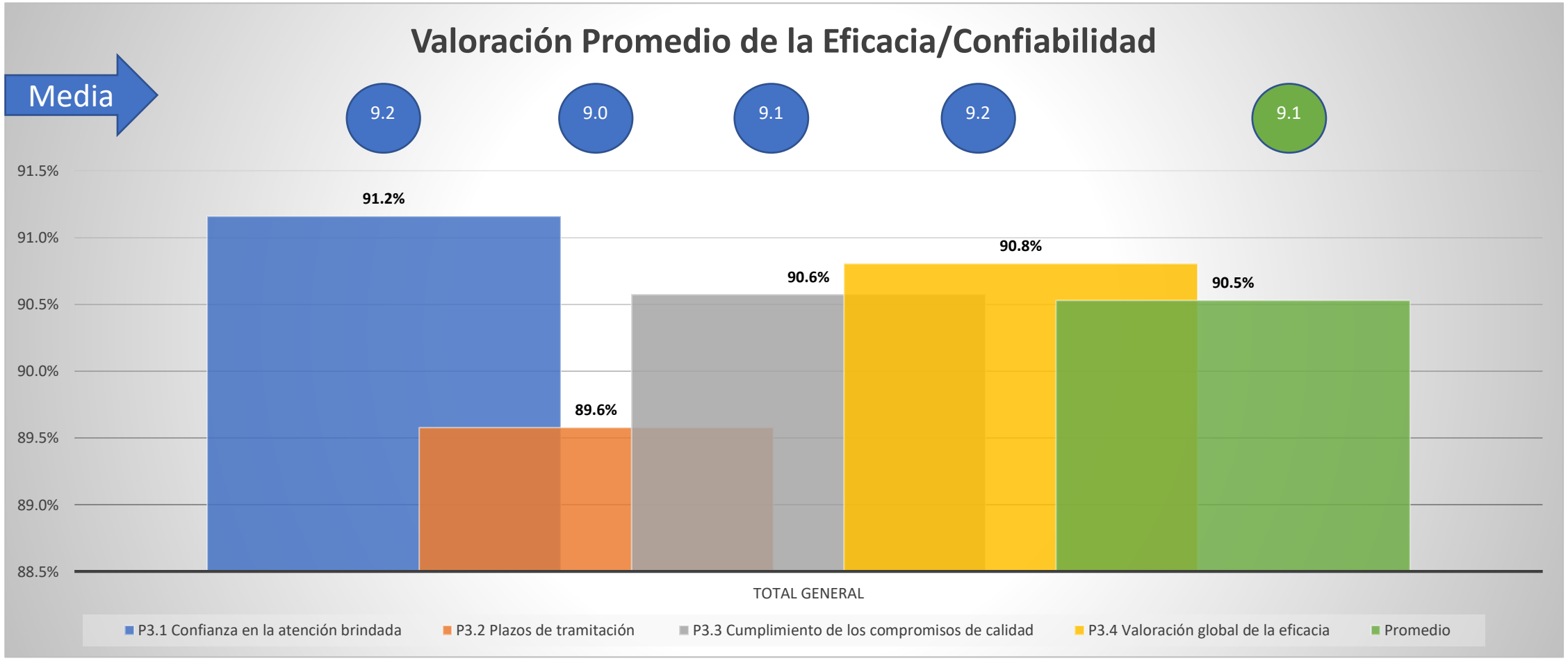
Base: 100% de la muestra

¿Cómo valora usted?:



Base: 100% de la muestra

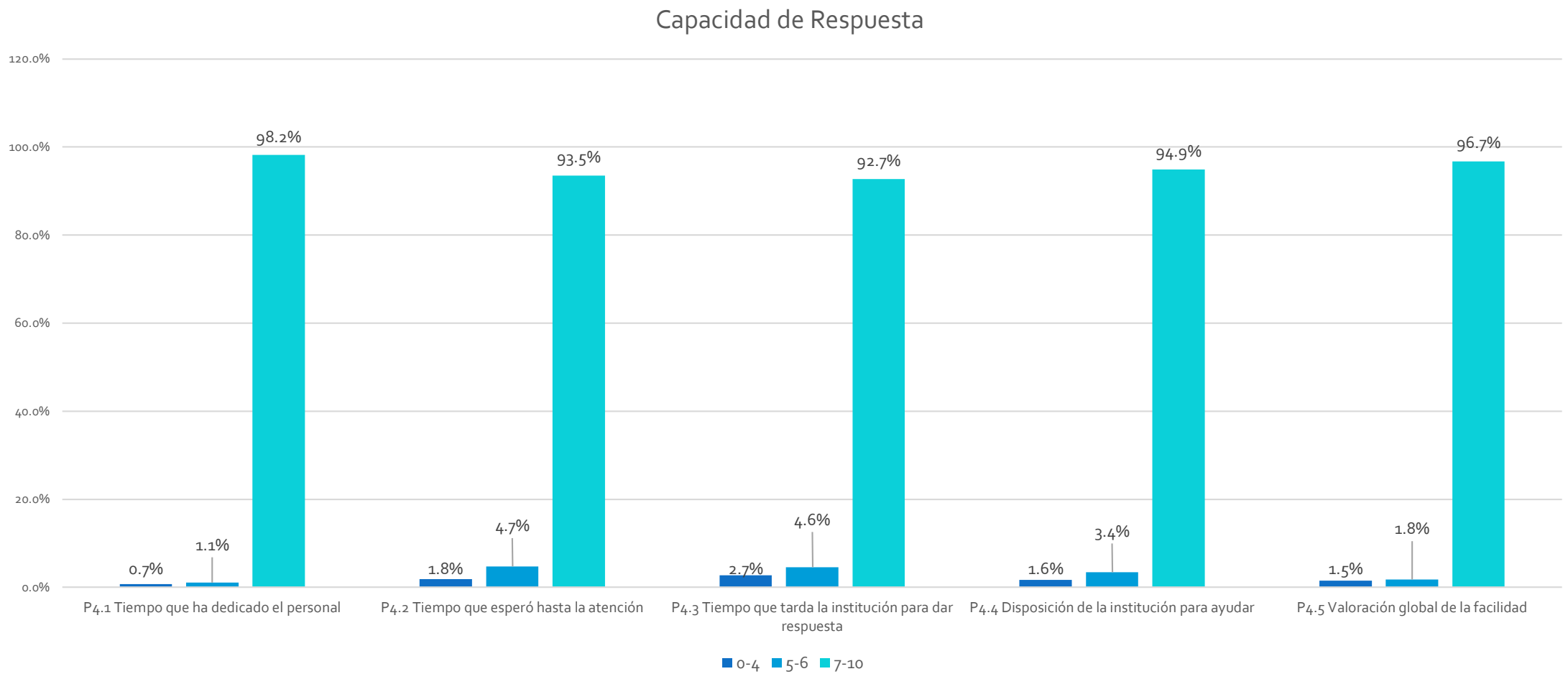
¿Cómo valora usted?:



Base: 100% de la muestra

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

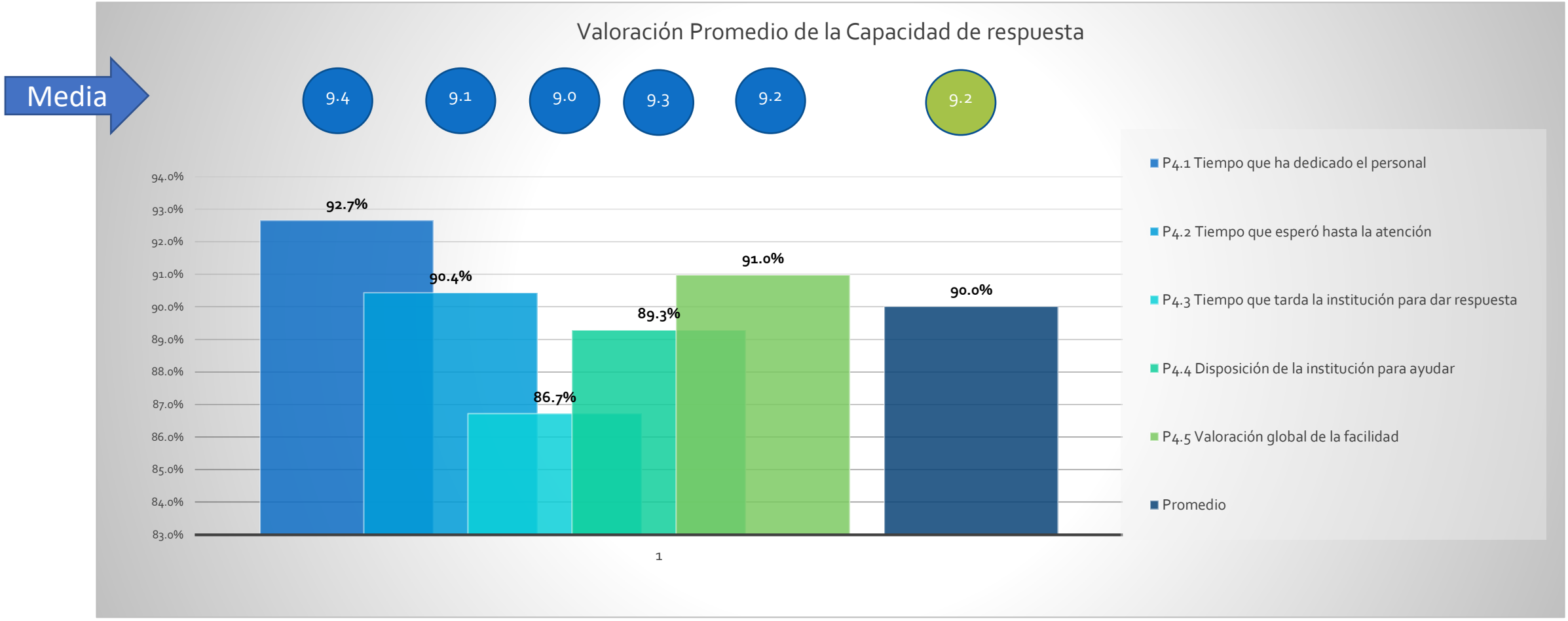
¿Cómo valora usted?:



Base: 100% de la muestra

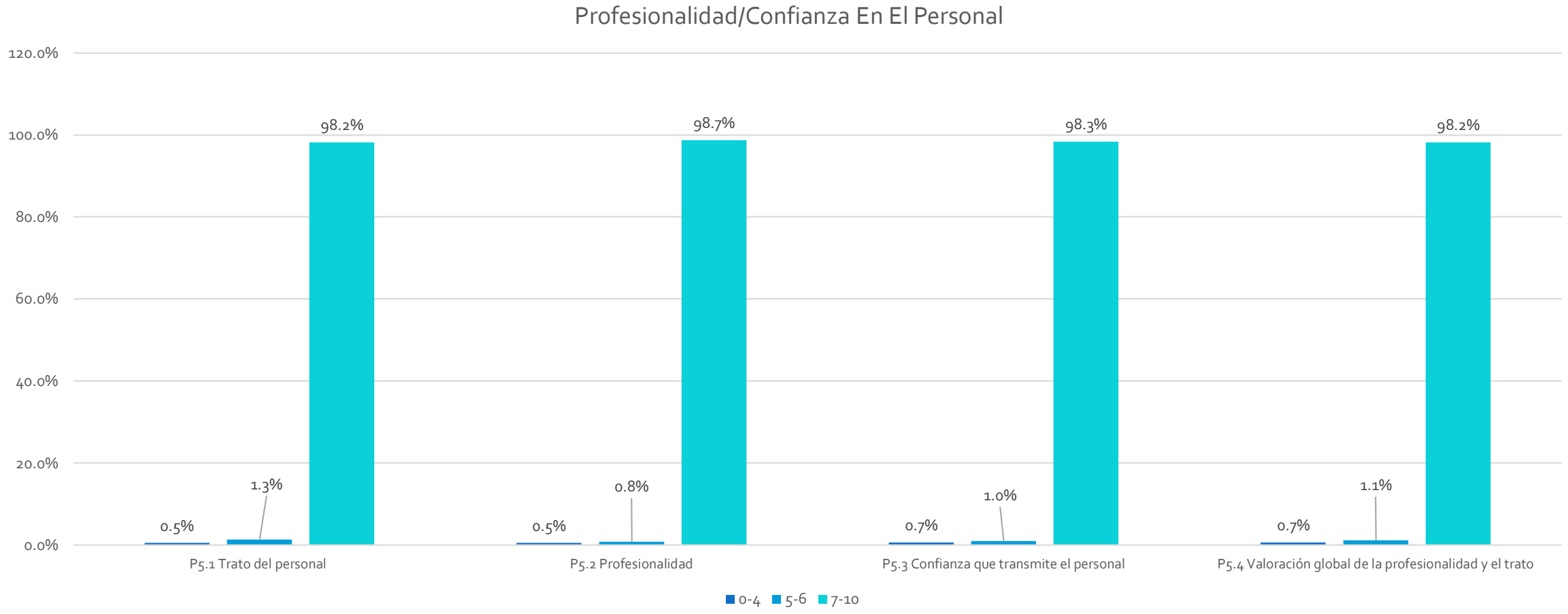
CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cómo valora usted?:



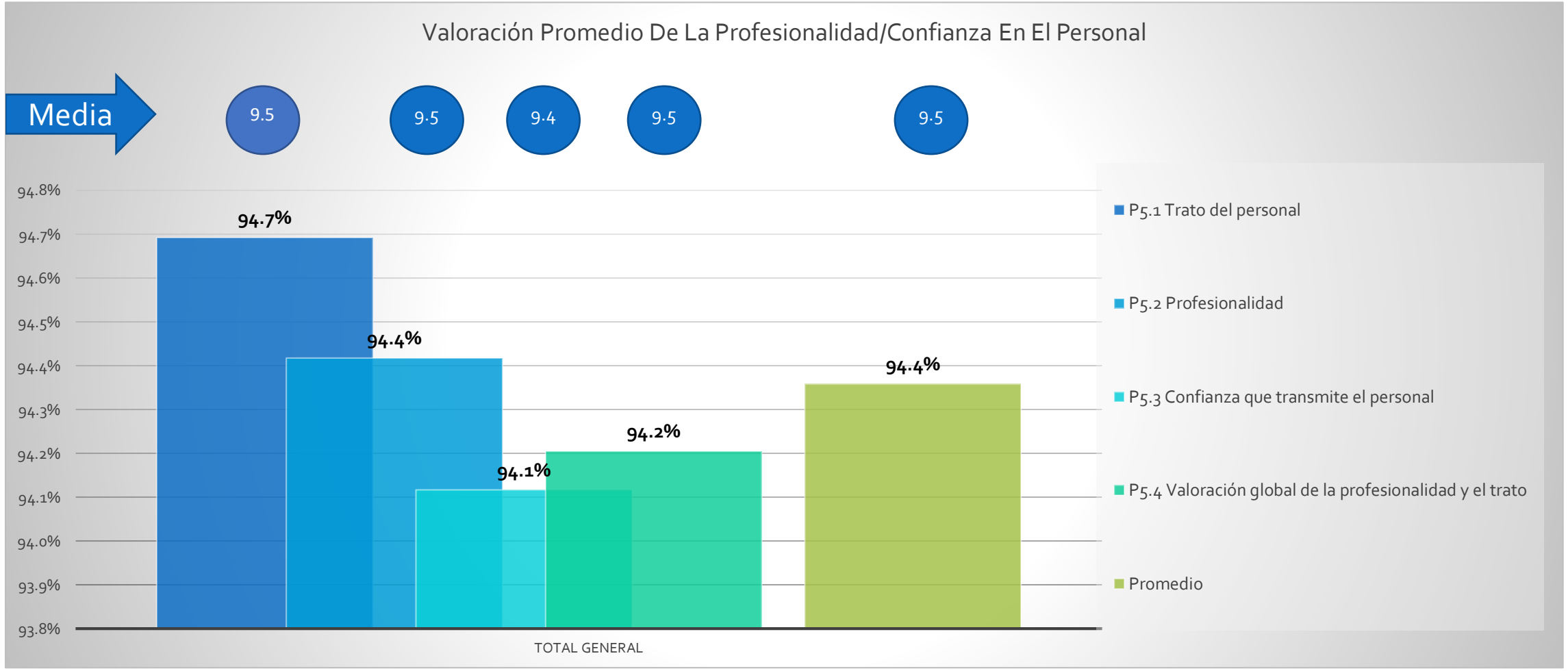
Base: 100% de la muestra

¿Cómo valora usted?:



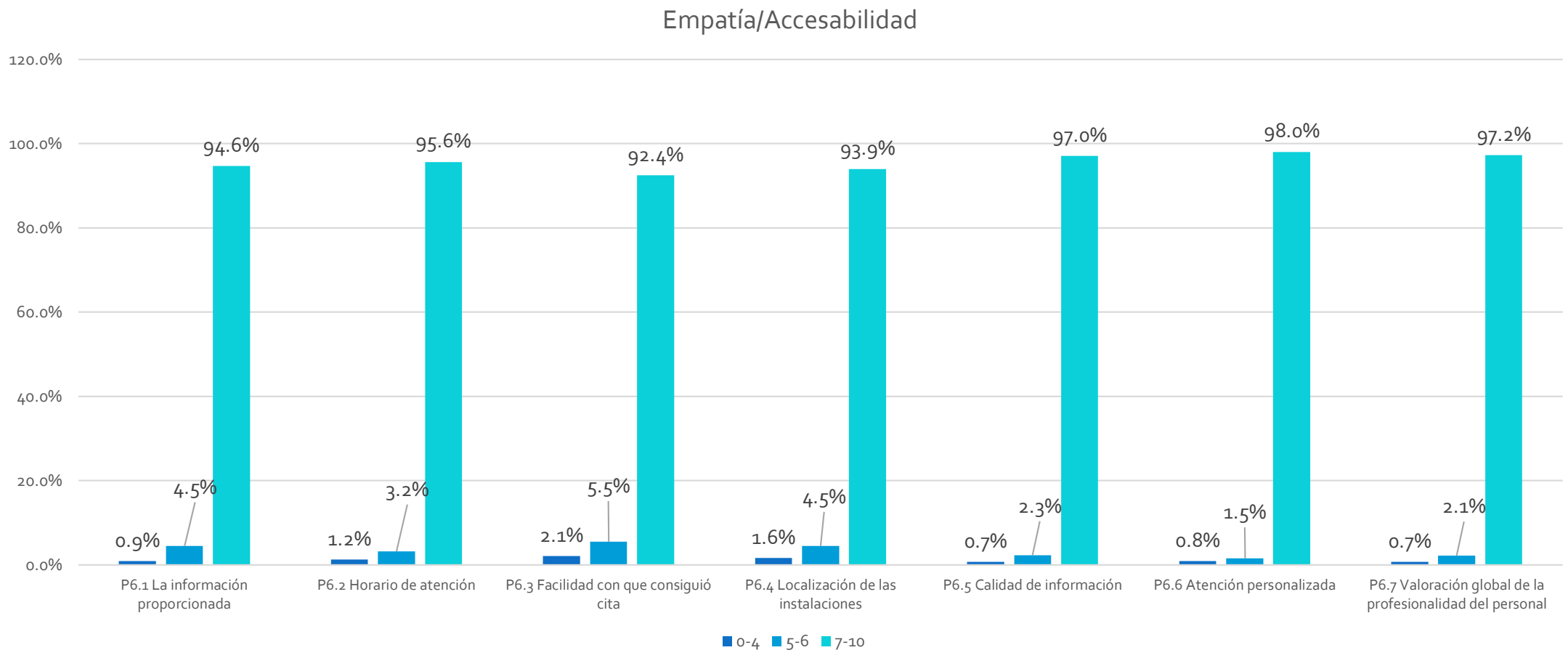
Base: 100% de la muestra

¿Cómo valora usted?:



Base: 100% de la muestra

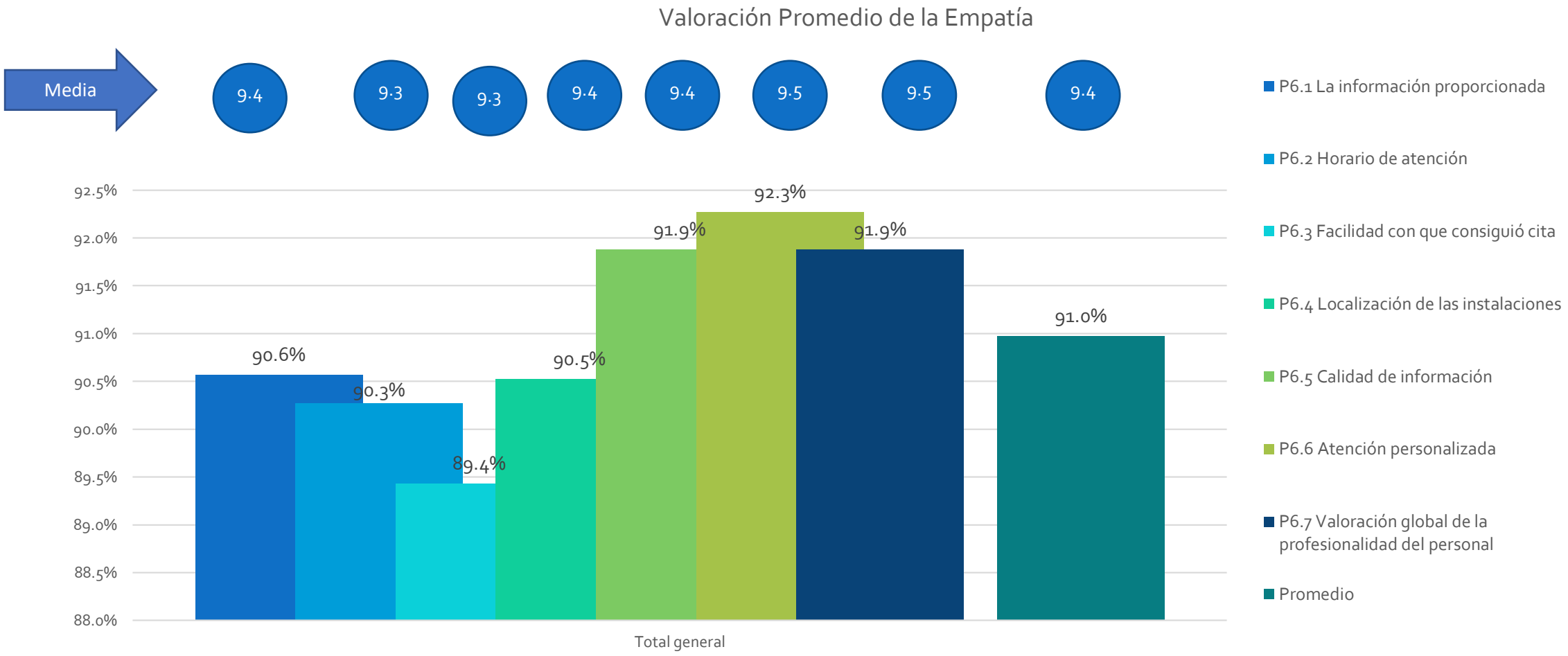
¿Cómo valora usted?:



Base: 100% de la muestra

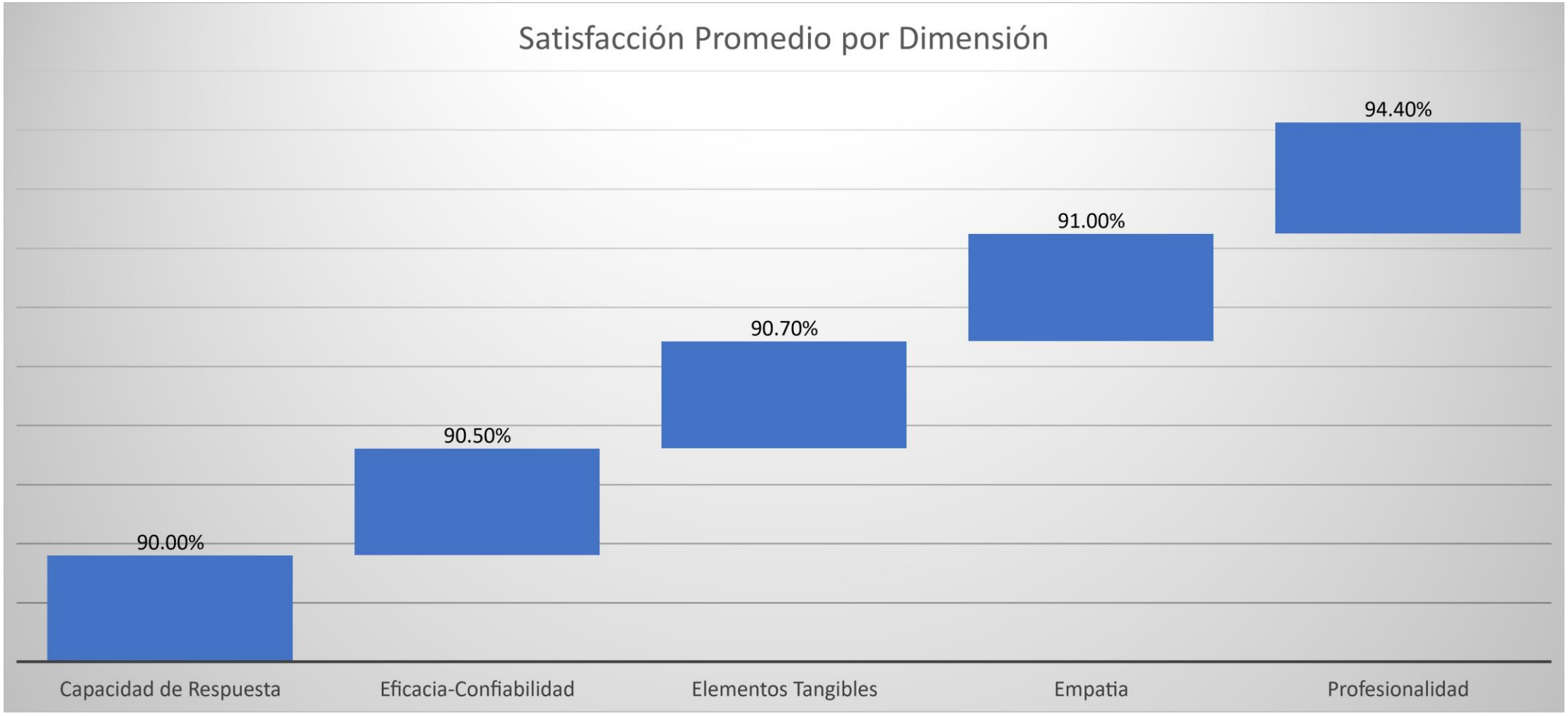
CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Cómo valora usted?:



Base: 100% de la muestra

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

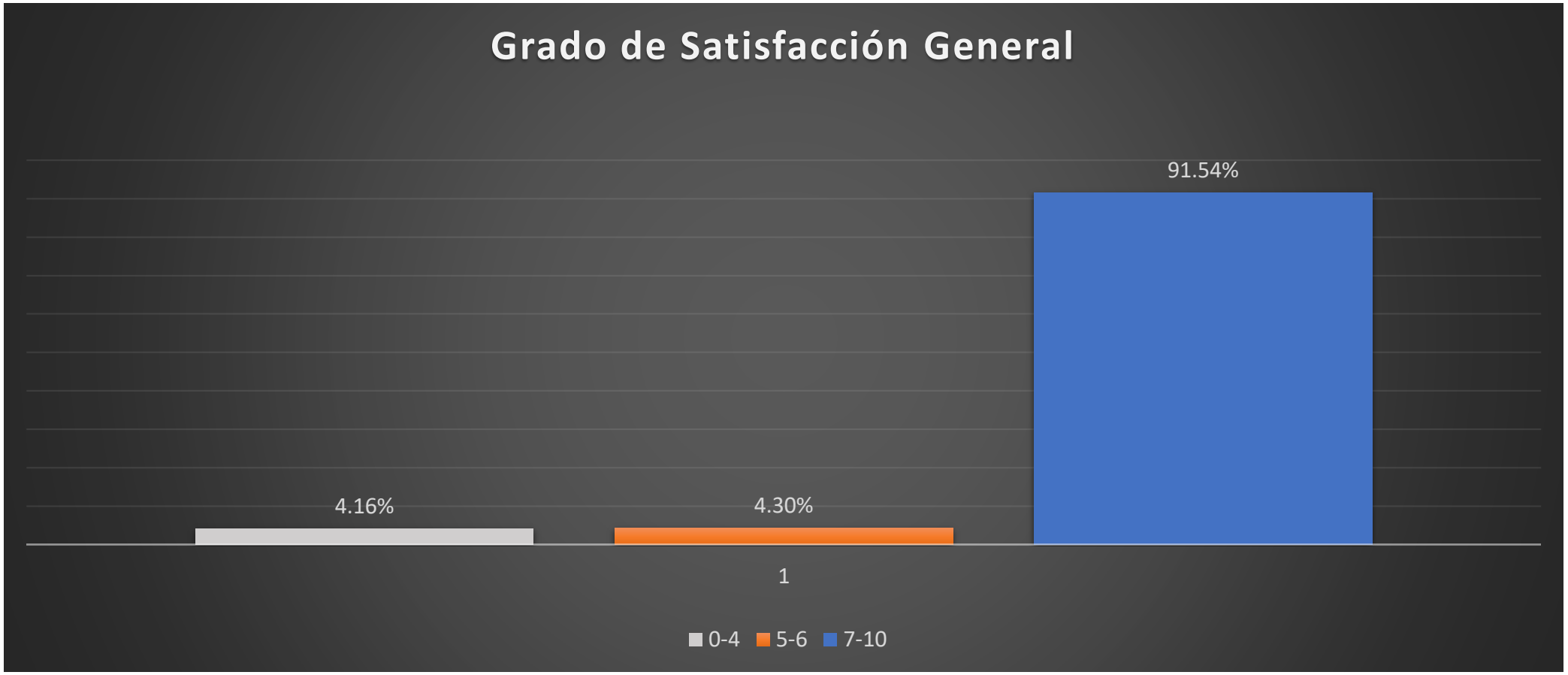


Base: 100% de la muestra

SATISFACCION GENERAL DEL SERVICIO RECIBIDO VS EL ESPERADO

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

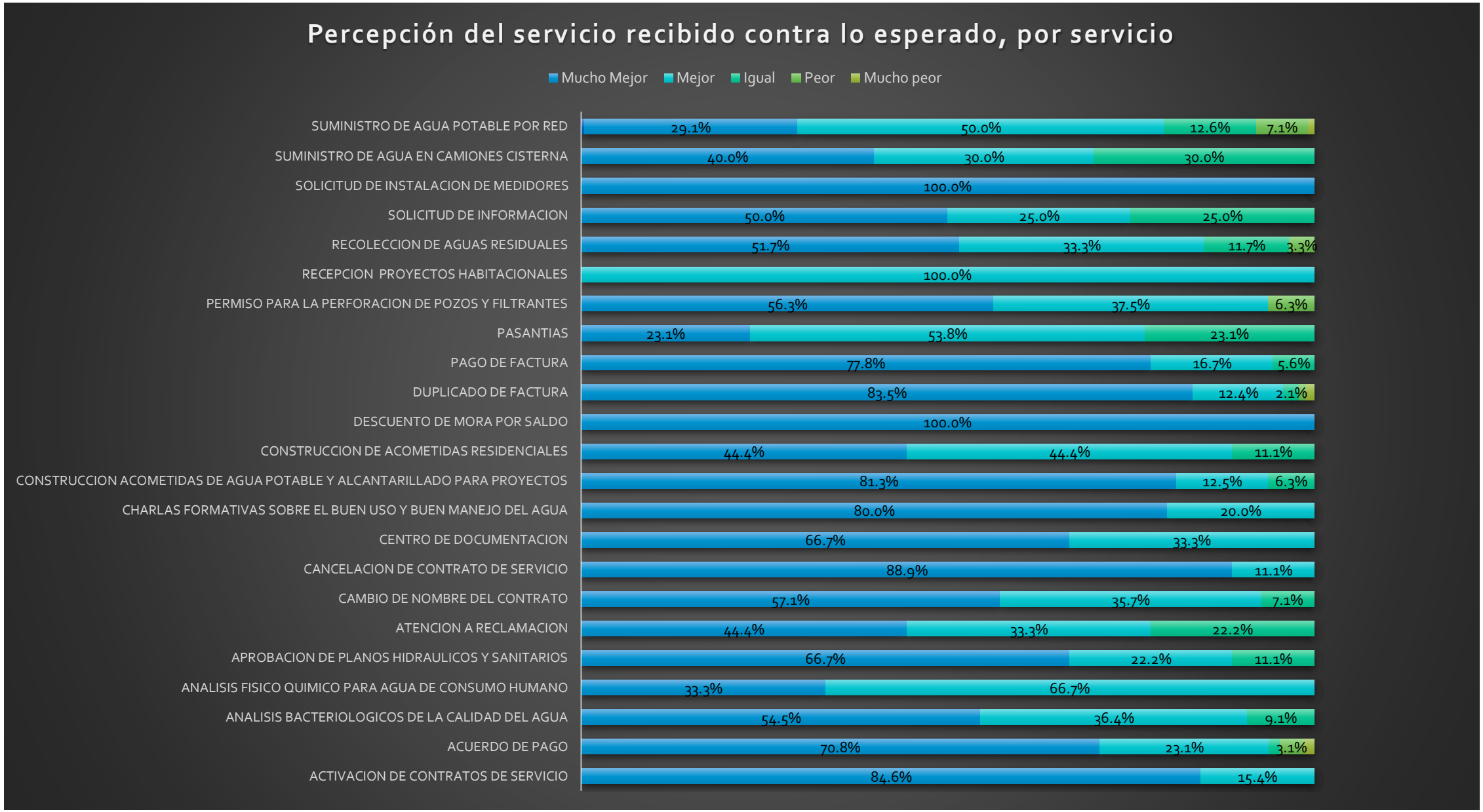
¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.



** Se excluye las respuestas no sabe o no contesta (NS/NC)

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



** Se excluye las respuestas no sabe o no contesta (NS/NC)

ADECUACION DE LOS SERVICIOS A LAS NECESIDADES

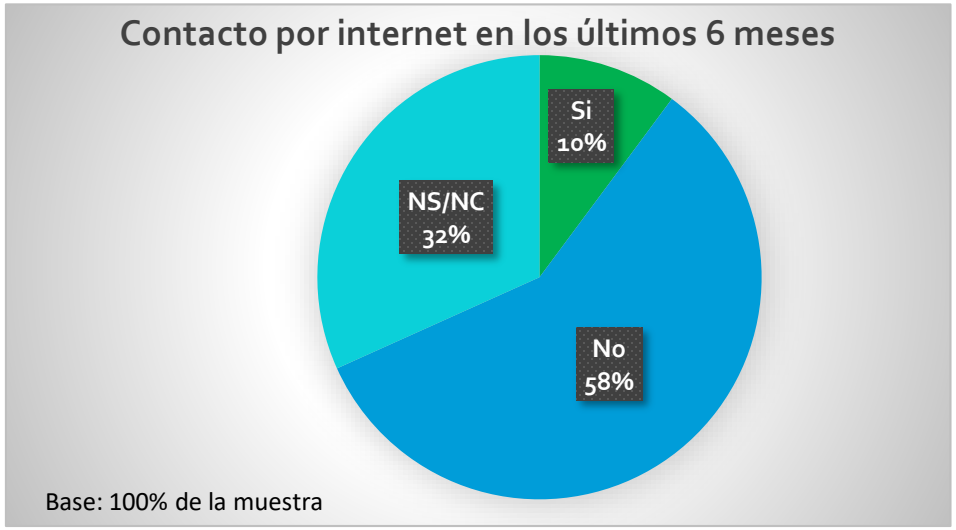
CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD

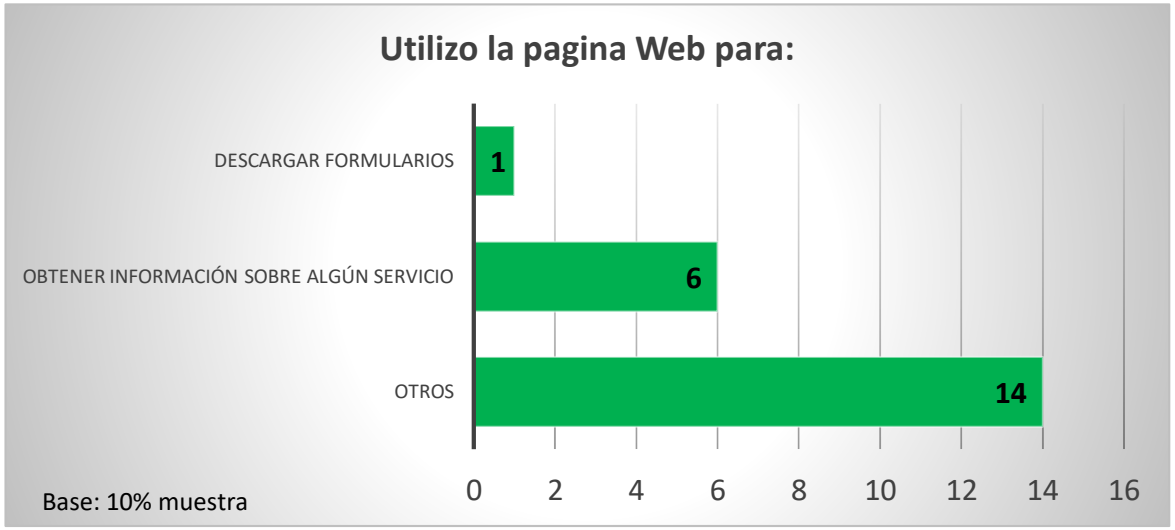
¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades? (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.

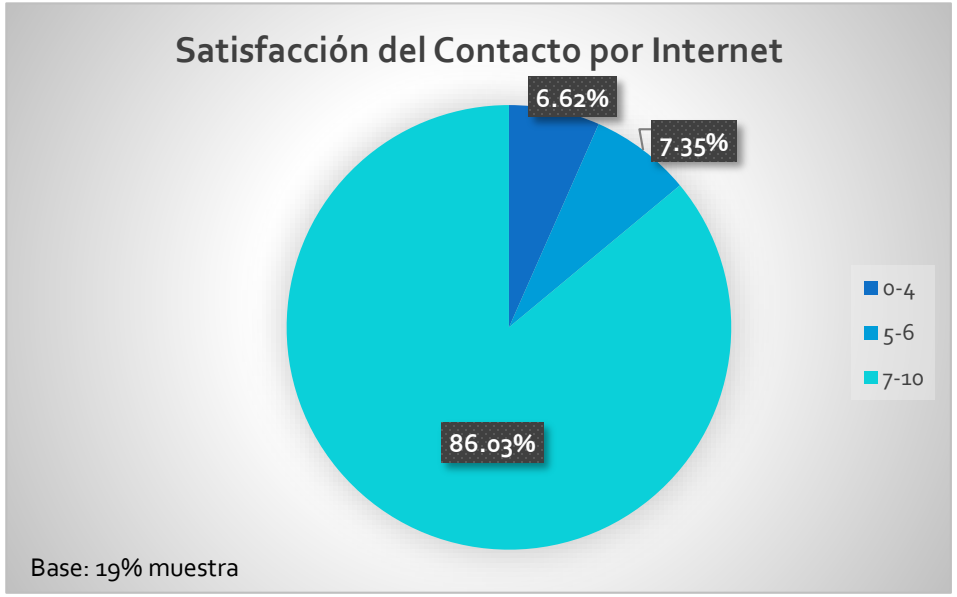
** Se excluye las respuestas no sabe o no contesta (NS/NC)

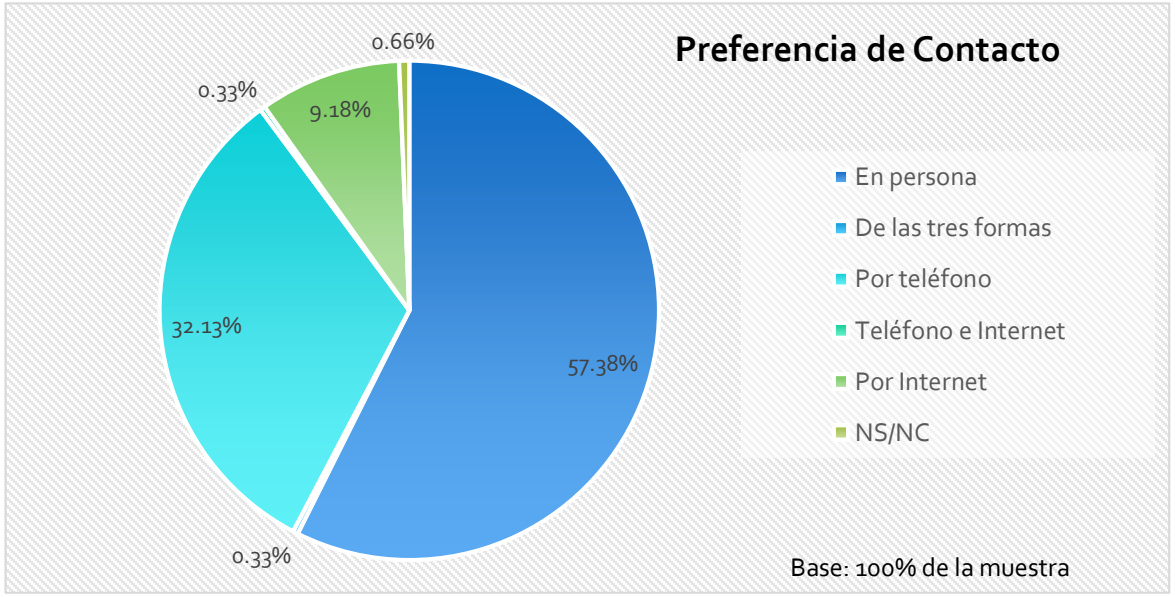
CONTACTO CON LA INSTITUCION

CORPORACION DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SANTO DOMINGO - CAASD









** Coeficiente de correlación de 26.44%, Contacto por Internet en relación a la satisfacción del contacto por internet